

RESPONSIVITAS PPID (PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI) DALAM MENYEDIKAN INFORMASI PUBLIK

(Studi Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)

JAUHARIN AIMMAH

Jurusan PMP-KN, Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Surabaya

aimmahjauharin@yahoo.com

ABSTRAK

Informasi merupakan kebutuhan pokok manusia, dan hak untuk mendapatkan informasi publik adalah Hak Asasi Manusia. Untuk itu dengan adanya pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik. Sebagai wujud penerapan dari Undang-Undang tersebut, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur membangun suatu lembaga yang memiliki tugas khusus untuk mengelola dan melayani informasi publik serta dokumentasi di satuan kerjanya.

Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana responsivitas PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dalam menyediakan informasi publik. Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas serta uji validitas. Instrumen penelitian terdiri dari 24 item pertanyaan. Teknik analisis data ada 3 yaitu pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil.

Hasil penelitian ini bahwa Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan sudah responsif. Karena semua sub-variabel diperoleh nilai lebih dari 70%. Dalam penelitian ini hanya terdapat variabel tunggal yaitu responsivitas PPID. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada 24 item pernyataan, semuanya dinyatakan valid yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{hitung} adalah (1,511) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $N=36$ adalah (0,424) jadi $r_{hitung} (1,511) > r_{tabel} (0,424)$. Begitu juga dengan uji reliabilitas yang dilakukan ditemukan hasil dari r_{hitung} adalah (1,511) sedangkan r_{tabel} untuk jumlah $N=36$ adalah (0,424) jadi $r_{hitung} (0,424) > r_{tabel} (1,511)$ maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Karena uji validitas dan uji reliabilitas sama-sama valid dan reliabel sehingga instrumen ini dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel. Hasil penelitian selanjutnya adalah Persentase yang diperoleh dari sub-variabel merespon pelayanan termasuk pada kategori responsif dengan persentase 73,66%, pelayanan dengan cepat mendapatkan persentase sebesar 71,29% kategori responsif, sub variabel ketiga pelayanan dengan tepat mendapatkan persentase sebanyak 73,51% kategori responsif, sub variabel keempat yaitu pelayanan dengan cermat mendapatkan persentase 72,96% kategori responsif, kelima yaitu pelayanan dengan waktu yang tepat mendapat 72,96% kategori responsif dan terakhir sub variabel keluhan direspon petugas mendapat persentase tertinggi dengan 75,13%.

Kata kunci : Responsivitas, Pelayanan Informasi Publik

ABSTRACTION

Information is requirement of man fundamental, and the right to get information of public is Human right. For the purpose with existence of application of invitors Number 14 The year 2008 about Public Disclosure Of Information gives basis law to rights each and everyone to obtain information of public. As presentation of applying from the invitors, Public Health Service Province East Java builds an institute having specialized task to manage and serves public infomasi and documentation in set of its the job activity.

This research to from this research is be know how responsivity PPID Public Health Province East Java in providing information of public. Research method applies is descriptive quantitateness. this research applies validity test, reability and vaslidity test. instrument of Elite composes from 24 question items. Data analytical technique there are 3 that is data processing, organizing data and invention of result.

Result of this research that Public Health Service Province East Java can be told have been responsive. Because all sub-variabel is obtained value more than 70%. In this research only there is single variable that is responsivity PPID. Result of research indicates that based on validity test done by 24 statement items, altogether expressed is valid that is $r_{hitung} > r_{tabel}$ where calculate r is (1,511) while r tables of amounts $N=36$ is (0,424) thus calculate r (1,511) $>$ tables r (0,424). So do with reliability test done found result from calculate r is (1,511) while r tables of amounts $N=36$ is (0,424) thus calculate r (0,424) $>$ tables r (1,511) hence can expressed that instrument applied in this research reliabel. Because valid validity test and both valid reliability test and reliabel so that this believable instrument to be used as a means of measure variable. Result of research hereinafter is Persentase which obtained from sub-variabel service response is including at responsive category with percentage 73,66%, service swiftly gets percentage equal to 71,29% responsive category, third variable sub of service correctly gets percentage counted 73,51% responsive category, fourth variable sub that is service of carefully gets percentage 72,96% responsive category, fifth that is service with right time got 72,96% last and responsive category of sigh variable sub is response officer to get highest percentage with 75,13%.

Keyword : Responsiveness, Service of Public Information

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Untuk itu hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Menurut Soendjojo (2011:1), informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Setiap informasi publik yang wajib disediakan dan diumumkan oleh badan publik harus bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi dengan cepat dan tepat waktu, dengan biaya terjangkau, dan dengan cara yang sederhana. Adapun pelaksana atau implementor dari Undang-Undang tersebut adalah setiap fungsi ketatalaksanaan pada level organisasional dan level unit kerja. Sedangkan untuk kelompok sasaran sendiri adalah (*target groups*) yaitu pemohon informasi.

Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi pemerintah bertujuan memberikan petunjuk pelaksanaan secara administratif bagi PPID di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut, maka Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyelenggara negara di bidang kesehatan berusaha membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi secara baik dan efisien serta dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan dengan syarat dan ketentuan yang fleksibel. Sebagai wujud penerapan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur membangun satu lembaga yang memiliki tugas khusus untuk mengelola dan melayani informasi publik serta dokumentasi di satuan kerjanya yaitu Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Susunan PPID Pembantu terdiri dari 3 bidang yaitu bidang pelayanan informasi, bidang pengolahan data dan informasi serta bidang penyelesaian sengketa informasi, serta dengan jumlah total 30 orang yang menjadi tim PPID Pembantu di Dinas tersebut. Keberadaan pelayanan informasi publik di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur tidak serta merta dilaksanakan begitu saja, diperlukan adanya standar pelaksanaan pelayanan informasi publik sehingga pelayanan informasi publik yang diberikan tertata dengan baik dan mampu untuk memenuhi kepuasan publik. Untuk itu Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur telah menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur tentang Layanan Informasi Publik. Penyusunan standar layanan informasi publik berupa Standar Pelayanan (SP) dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan beserta kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, serta memberikan petunjuk pelaksanaan secara administratif. Atas usaha Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur dalam menyediakan pelayanan informasi yang berguna untuk seluruh masyarakat Jawa Timur baik melalui situs resmi maupun pengembangan PPID di lingkungan Dinas, Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur mengapresiasi dan mengumumkan bahwa Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menjadi peringkat 1 sebagai badan publik terbaik dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam puncak perayaan PPID *award* pada peringatan hari hak untuk tahu internasional (*international right to know day*) tahun 2013. Adapun penetapan dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur atas prestasi di atas, maka Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur memiliki konsekuensi yang harus dipenuhi salah satunya adalah responsivitas atas layanan mereka.

Responsivitas itu sangat penting karena pada dasarnya ini dilakukan sebagai acuan bagi organisasi publik untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Menurut Zithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) yang mengungkapkan bahwa untuk dapat melihat sejauhmana mutu pelayanan publik dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, salah satu diantaranya adalah responsivitas, sehubungan dengan hal-hal yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan gejala, fenomena, peristiwa tertentu. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena, kondisi, variabel tertentu dan tidak dimaksud untuk melakukan mengujian hipotesis (Maksum, 2012). Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Alasan yang melatarbelakangi peneliti mengambil jenis penelitian deskriptif kuantitatif adalah dalam penelitian ini, peneliti memberi gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam menyediakan informasi publik studi pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi, 2006:130). Selain itu populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2011:72). Berdasarkan data pada laporan bulanan pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik yang dihimpun oleh PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mulai bulan juli 2013 sampai desember tahun 2013 yaitu sebesar 55 pemohon informasi. Jumlah populasi tersebut merupakan pemohon informasi yang datang langsung menemui petugas PPID di meja layanan informasi yang sudah disediakan.

Menurut Sugiyono (2011:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Radiani (2004) dalam Taniredja dan Mustafidah (2011:38-39) memberikan gambaran rumus penarikan sampel yang dapat digunakan dalam mengambil sampel pada populasi random yang sukar digambarkan atau tidak dapat dibeda-bedakan, yaitu:

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi (dalam penelitian ini diambil sebesar 90% atau $d=0,1$)

Berdasarkan rumus Radiani diatas, maka jumlah sampel yang diambil dari jumlah populasi sebesar 55 pemohon informasi adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{55}{55(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{55}{(55 \times 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{55}{0,55 + 1}$$

$$n = \frac{55}{1,55}$$

$$n = 35,5$$

$$n = 36 \text{ (pembulatan)}$$

Perhitungan sampel di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan yaitu sejumlah 36 pemohon informasi yang datang langsung ke Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur menemui petugas PPID.

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau mendeskripsikan kegiatan atau memberikan arti atau mendeskripsikan kegiatannya, atau memberikan keterangan cara mengukur variabel tersebut (Maksum, 2012). Berikut adalah definisi operasional variabel beserta indikatornya :

Responsivitas : responsivitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Menurut Zeithmal dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47).

Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan) terdiri atas beberapa indikator, indikator-indikator tersebut sebagai berikut :

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
Responsivitas berkaitan dengan merespon semua kebutuhan masyarakat. Serta ketanggapan birokrasi terhadap pemenuhan kebutuhan.harapan.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
Kecepatan berkaitan dengan waktu standar pelayanan.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
Pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang di tentukan.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
Kecermatan berkaitan dengan mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku.
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
Penyelesaian sesuai dengan batas waktu yang ditentukan .
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
Merespon semua yang berkaitan dengan keluhan/ pengaduan serta saran dan kritik.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, hal ini dikarenakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian (Sugiyono, 2013) adas tiga: kuisisioner, dokumentasi dan observasi.

Kuesioner dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) studi pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Uji validitas Untuk menghitung validitas setiap instrumen penelitian yang digunakan:

Rumus Korelasi *product moment*

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum x)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dengan ketentuan :

r_{hitung} : koefisien korelasi *product moment*

n : jumlah responden

X : skor pada butir pertanyaan yang dicari validitasnya

Y : skor total yang dicari responden

$\sum X$: jumlah skor item

ΣY : jumlah skor total seluruh item

Untuk mengetahui interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi dengan memenuhi kriteria valid yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka item dapat dikatakan valid. Uji validitas ditujukan sebagai uji tentang kemampuan suatu angket, sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrument valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Uji reabilitas Perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan rumus *Spearman Brown*. Metode ini digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian dengan cara memberikan tes pada sejumlah subjek dan kemudian hasil tes tersebut dihitung. Butir pernyataan dinyatakan reliabel jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan t tabel. Berikut ini merupakan rumus *Spearman Brown* yang akan digunakan dalam penelitian ini (dalam Sugiyono, 2009), yaitu:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r_{11} : Koefisien reliabilitas internal seluruh item

r_b : Korelasi *Product Moment*

kriteria reliabilitas: jika $r_{11} > r$ tabel maka item dikatakan reliabel.

Teknik Analisa Data

Analisis Data Kuantitatif Analisis kuantitatif disebut juga analisis statistik, yang mana penggunaan model ini dibagi menjadi tiga tahap, yaitu pengolahan data, pengorganisasian, dan penemuan hasil. pengorganisasian Data meliputi Menghitung Jumlah Skor item kuesioner, Membuat Kelas Interval dan Penghitungan Skor Jawaban dari Responden

PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Penelitian dengan judul “Responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam menyediakan informasi publik (Studi Pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)” menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden sebanyak 36 responden (pemohon informasi) yang sedang meminta layanan informasi kepada PPID selaku yang memiliki tugas khusus untuk mengelola dan melayani informasi publik serta dokumentasi di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. Kuesioner yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu sebelum dianalisis data yang ada. Uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner dilakukan agar didapatkan tingkat kevalidan dan reliabilitasnya suatu instrumen penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan instrumen. Pada pengujian validitas ini menggunakan perhitungan statistik secara manual tanpa menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui jawaban dari responden, apakah jawaban dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Berikut ini adalah sistematika perhitungannya:

- 1) Untuk menghitung item 1, langkah yang pertama yang harus dilakukan adalah dengan membuat tabel bantu. Berikut ini adalah tabel bantu untuk menghitung item 1:

Tabel 4.2
Tabel Bantu Menghitung Uji Validitas

No. Res	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	4	95	16	9025	380
2	4	87	16	7569	348
3	3	77	9	5929	231
4	4	76	16	5776	304
5	3	73	9	5329	219
6	3	75	9	5625	225
7	4	90	16	8100	360
8	3	77	9	5929	231
9	3	80	9	6400	240
10	3	70	9	4900	210
11	3	81	9	6561	243
12	4	94	16	8836	376
13	2	69	4	4761	138
14	3	86	9	7396	258
15	4	106	16	11236	424
16	5	104	25	10816	520
17	4	86	16	7396	344
18	4	82	16	6724	328
19	4	77	16	5929	308

20	4	111	16	12321	444
21	5	120	25	14400	600
22	5	120	25	14400	600
23	3	80	9	6400	240
24	5	99	25	9801	495
25	2	79	4	6241	158
26	5	90	25	8100	450
27	4	89	16	7921	356
28	4	109	16	11881	436
29	3	70	9	4900	210
30	5	98	25	9604	490
31	5	102	25	10404	510
32	5	95	25	9025	475
33	3	66	9	4356	198
34	2	75	4	5625	150
35	2	90	4	8100	180
36	4	90	16	8100	360
JUMLAH	133	3168	523	285816	12039

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2014)

Keterangan:

No Responden: No Responden

X : Skor item 1

Y : Skor total item

Jumlah : Jumlah total (Σ)

- 1) Perhitungan uji validitas ini menggunakan rumus kolerasi *product moment* Pearson. Langkah selanjutnya adalah menghitung koefisiensi kolerasi (r) dengan angka kasar berdasarkan tabel bantu yang telah dibuat. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \Sigma XY - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{[N \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{36(12039) - (133) \cdot (3168)}{\sqrt{[36(523) - (133)^2][36(285816) - (3168)^2]}}$$

$$r_{XY} = \frac{12060}{\sqrt{[18828 - 17689][10289376 - 10036224]}}$$

$$r_{XY} = \frac{12060}{\sqrt{1139.253152}}$$

$$r_{XY} = \frac{12060}{16980,5}$$

$$r_{XY} = 0,710$$

- 1) Setelah diperoleh r hitung, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan Tabel r *product moment*. Untuk N=36 dan taraf signifikan (α) = 1%, maka **harga r Tabel adalah 0,424**. Untuk menguji validitas r hitung > rtabel maka dapat dikatakan **valid**.

- 2) Dari perhitungan tersebut, r hitung adalah (0,710) sedangkan r tabel untuk jumlah $N=36$ adalah (0,424) jadi r hitung (0,710) > r hitung (0,424) maka item 1 dapat dikatakan **valid**.
- 3) Perhitungan ini berlaku seterusnya hingga item 24. Berikut ini adalah uji validitas tiap butir instrument:

Tabel 4.3
Uji Validitas Tiap Butir Instrument

ITEM KUISIONER	R HITUNG	R TABEL	KET
Item 1	0.71	0.424	VALID
Item 2	0.707	0.424	VALID
Item 3	0.696	0.424	VALID
Item 4	0.721	0.424	VALID
Item 5	0.754	0.424	VALID
Item 6	0.766	0.424	VALID
Item 7	0.637	0.424	VALID
Item 8	0.823	0.424	VALID
Item 9	0.727	0.424	VALID
Item 10	0.699	0.424	VALID
Item 11	0.673	0.424	VALID
Item 12	0.668	0.424	VALID
Item 13	0.815	0.424	VALID
Item 14	0.795	0.424	VALID
Item 15	0.707	0.424	VALID
Item 16	0.81	0.424	VALID
Item 17	0.654	0.424	VALID
Item 18	0.663	0.424	VALID
Item 19	0.699	0.424	VALID
Item 20	0.786	0.424	VALID
Item 21	0.591	0.424	VALID
Item 22	0.695	0.424	VALID
Item 23	0.783	0.424	VALID
Item 24	0.764	0.424	VALID

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Dari hasil perhitungan uji validitas instrumen penelitian pada Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa pada penelitian ini semua instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah valid, dimana r hitung $\geq r$ tabel sehingga seluruh instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian dengan judul “Responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam menyediakan informasi publik (Studi Pada Dinas Kesehatan Provisnsi Jawa Timur)”.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran yang dihandalkan (Arikunto, 2007:178). Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran terhadap obyek dan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan perhitungan statistik manual tanpa menggunakan bantuan komputer berupa SPSS. Dalam penelitian ini, perhitungan uji reliabilitas dilakukan

dengan berpedoman pada prosedur perhitungan menurut Sugiono. Berikut adalah sistematika perhitungannya:

- 1) Langkah yang pertama adalah membuat tabel bantu. Uji reliabilitas ini menggunakan teknik belah 2 ganjil-genap. Berikut ini adalah tabel bantu :

Tabel 4.4
Tabel Bantu Menghitung Uji Reabilitas

No. Res.	X	Y	X²	Y²	XY
1	47	48	2209	2304	2256
2	44	43	1936	1849	1892
3	38	39	1444	1521	1482
4	39	37	1521	1369	1443
5	38	35	1444	1225	1330
6	38	37	1444	1369	1406
7	45	45	2025	2025	2025
8	38	39	1444	1521	1482
9	39	41	1521	1681	1599
10	34	36	1156	1296	1224
11	41	40	1681	1600	1640
12	48	46	2304	2116	2208
13	35	34	1225	1156	1190
14	42	44	1764	1936	1848
15	51	55	2601	3025	2805
16	53	51	2809	2601	2703
17	43	43	1849	1849	1849
18	41	41	1681	1681	1681
19	38	39	1444	1521	1482
20	56	55	3136	3025	3080
21	60	60	3600	3600	3600
22	60	60	3600	3600	3600
23	40	40	1600	1600	1600
24	50	49	2500	2401	2450
25	38	41	1444	1681	1558
26	46	44	2116	1936	2024
27	46	43	2116	1849	1978

28	53	56	2809	3136	2968
29	35	35	1225	1225	1225
30	48	50	2304	2500	2400
31	52	50	2704	2500	2600
32	47	48	2209	2304	2256
33	33	33	1089	1089	1089
34	40	35	1600	1225	1400
35	47	43	2209	1849	2021
36	46	44	2116	1936	2024
TOTAL	1589	1579	71879	71101	71418

Sumber: Data Primer yang diolah, 2014

Keterangan:

No Res : Nomor Responden

X : Skor kuesioner nomor ganjil (belahan pertama)

Y : Skor kuesioner nomor genap (belahan kedua)

Jumlah : jumlah total (Σ)

- 2) Langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien korelasi (r_{XY}) dengan mengkolerasikan skor belahan pertama (ganjil) dengan skor belahan kedua (genap) berdasarkan pada tabel bantu yang telah dibuat dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{XY} = \frac{N \cdot \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{N \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r_{XY} = \frac{36(71418) - (1589)(1579)}{\sqrt{\{36(71879) - (1589)^2\} \{36(71101) - (1579)^2\}}}$$

$$r_{XY} = \frac{2571048 - 2509031}{\sqrt{\{2587644 - 2524921\} \cdot \{2559636 - 2493241\}}}$$

$$r_{XY} = \frac{62017}{\sqrt{4164493585}}$$

$$r_{XY} = \frac{62017}{64532,88}$$

$$r_{XY} = 0,961$$

- 3) Karena indeks korelasi (r_{xy}) hanya menunjukkan hubungan antara dua belahan instrumen, maka untuk memperoleh indeks reliabilitasnya (r_{11}), harus menggunakan rumus Spearman-Brown. Berikut ini adalah perhitungannya:

$$r_{11} = \frac{2(r_{XY})}{(1 + r_{XY})}$$

$$r_{11} = \frac{2(0,961)}{(1 + 0,961)}$$

$$r_{11} = \frac{1,922}{1,961}$$

$$r_{11} = 0,980$$

- 4) Setelah diperoleh r_{11} , kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan tabel r product moment. Untuk $N = 36$ dan taraf signifikansi (α) = 1%, maka harga **r Tabel adalah 0,424**.
- 5) Dari perhitungan tersebut, r hitung adalah (0,980) sedangkan r tabel untuk jumlah $N=36$ adalah (0,424) jadi r hitung (0,980) > r tabel (0,424) maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini **reliabel**.

Karena r hitung (1,511) > r tabel (0,424), maka semua instrumen penelitian tentang “Responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam menyediakan informasi publik (Studi Pada Dinas Kesehatan Provisnsi Jawa Timur)” dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Hasil perhitungan dari setiap indikator pada masing-masing sub variabel sebagai berikut:

- a. **Merespon Pelayanan**
- b. **Pelayanan dengan Cepat**
- c. **Pelayanan dengan Tepat**
- d. **Pelayanan dengan Cermat**
- e. **Pelayanan dengan Waktu yang Tepat**
- f. **Keluhan di Respon Petugas**

Hasil penelitian selajutnya adalah melihat pada tabel ... dimana dari perhitungan setiap indikator didapatkan data dimana hampir keseluruhan responden menyatakan bahwa responden puas terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh petugas PPID Dinas Kesehatan Jawa Timur pada masing-masing indikator di setiap sub-variabel. Hal tersebut ditunjukkan melalui skor jawaban oleh responden yang sebagian besar didominasi oleh jawaban Responsif (R) dan jawaban CR (Cukup Responsif).

Namun dari perolehan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat satu indikator yang dirasa sangat timpang yaitu pada indikator pelayanan dengan cepat dimana memperoleh skor 71, 29% (responsif). Hal tersebut menunjukkan bahwa dari sekian banyak responden yang merasa puas akan pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, namun disisi lain ternyata masih terdapat beberapa yaitu responden yang merasa kurang puas terkait dengan pelayanan dengan cepat yang diberikan PPID dalam melayani informasi. Hal ini karena setiap informasi yang dibutuhkan masyarakat berbeda-beda, ketika informasi itu hanya untuk meminta data tertentu masih bisa dilayani, akan tetapi berbeda ketika informasi untuk sebuah perijinan operasional, atau surat rekomendasi yang membutuhkan waktu untuk pemenuhannya. Ini dikarenakan ada persyaratan yang harus dilengkapi oleh pemohon informasi.

Kemudian dilihat dari persentase indikator yang Persentase yang diperoleh dari sub-variabel pelayanan dengan tepat termasuk pada kategori responsif karena indikator-indikatornya mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Terdapat satu indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu sebanyak 130 dari responden. Indikator tersebut adalah Ketepatan waktu pelayanan informasi sesuai jadwal (yakni Senin-Kamis: 09.00-14.00 dan Jum'at 09.00-11.00). Hal ini membuktikan bahwa pelayanan informasi PPID yang mempunyai tugas khusus dalam pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tepat waktu. Petugas PPID yang berjaga di meja layanan informasi selalu datang sebelum jam buka layanan informasi mengingat jam layananan dibuka pada pukul 09.00. Hal ini dikarenakan semua pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur wajib menghadiri apel pagi bersama yang dilakukan setiap pukul 07:30 wib. Dan sebelum apel pagi seluruh pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur wajib melakukan absen sidik jari yang tidak bisa di wakikan, tidak terkecuali untuk Drg. Soetji dan Drg. Yanti selaku petugas PPID yang menjaga di meja layanan informasi setiap harinya.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa Persentase yang diperoleh dari sub-variabel pelayanan dengan cermat termasuk pada kategori responsif karena indikator-indikatornya mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Terdapat satu indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu sebanyak 136 dari responden. Indikator tersebut adalah kemauan petugas dalam mengarahkan pemohon

informasi terkait dengan pengisian formulir. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan informasi PPID yang mempunyai tugas khusus dalam pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Petugas PPID yang bertugas di meja layanan dengan ramah menjawab pertanyaan setiap pemohon yang ingin mendapatkan informasi. Rata-rata pemohon adalah orang yang baru pertama kali datang untuk mengurus keperluannya, maka dengan ramah petugas memberi tahu cara pengisian formulir dari awal hingga akhir agar kolom yang termuat di formulir yang disediakan oleh pihak Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur terisi penuh.

Persentase yang diperoleh dari sub-variabel pelayanan dengan waktu yang tepat termasuk pada kategori responsif karena indikator-indikatornya mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Terdapat satu indikator yang mempunyai nilai tertinggi yaitu sebanyak 136 dari responden. Hasil penelitian selanjutnya adalah pelayanan dengan waktu yang tepat mendapatkan hasil 72,96% dengan Indikator tersebut adalah tanggung jawab petugas dalam memberikan kejelasan dan kepastian waktu terkait pemberian jawaban informasi. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan informasi PPID yang mempunyai tugas khusus dalam pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tepat waktu. Petugas PPID yang berjaga di meja layanan informasi selalu memberikan kejelasan saat pemohon mengisi formulir atau buku register ketika di meja layanan. Petugas PPID sebelum mempersilahkan pemohon ke bagian yang dituju. Petugas PPID memberikan pengarah dan terkait waktu penyelesaian. Biasanya dalam rentan waktu 5 hari pemohon sudah bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan catatan apabila pemohon sudah melengkapi semua persyaratan yang sudah ditentukan

Untuk yang terakhir adalah sub variabel keluhan direspon petugas dengan skor tertinggi yaitu mencapai 75,13%. Jawaban responden tersebut menunjukkan Ketanggapan petugas untuk menangani keluhan pemohon terkait *update* informasi di web dinas ditentukan sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan informasi PPID yang mempunyai tugas khusus dalam pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat baik itu datang langsung atau melalui media, seperti email, telpon atau surat. Petugas PPID juga berkewajiban untuk memperbarui data di web site Dinas Kesehatan Jawa Timur. Itu dikarenakan tidak semua orang bisa mengurus kebutuhannya dengan datang langsung, mengingat Dinas Kesehatan Jawa Timur mencakup wilayah di seluruh pelosok Jawa Timur dengan keterbatasan ini pemohon tidak bisa dipaksakan datang ke dinas, untuk itu dinkes melakukan pembaruan data agar masyarakat bisa mengakses dengan mudah tanpa harus datang ke Dinas Kesehatan Jawa Timur. Dengan penelitian ini terlihat bahwa pihak PPID dengan serius melakukan pengolahan, pembaruan data yang berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan masyarakat, misal dengan membalas setiap email yang masuk ke dinas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam menyediakan informasi publik (studi pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)” dapat dikatakan responsif. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan responden terhadap masing-masing sub-variabel responsivitas pelayanan informasi, dimana sub variabel merespon pelayanan mendapat skor 73,66%, dimana nilai ini berdasarkan pada kriteria interpretasi skor dimasukkan kedalam kategori responsif yaitu 61-80%. Kemudian untuk sub-variabel pelayanan dengan cepat mendapatkan nilai persentase yaitu 71,29% dengan kategori responsif, dimasukkan kedalam kategori responsif yaitu 61-80%. Sub-variabel pelayanan dengan tepat mendapatkan nilai yaitu 73,51% dengan kategori responsif, dimasukkan kedalam kategori responsif yaitu 61-80%. Sub-variabel pelayanan dengan cermat yaitu 72,96 dengan kategori responsif, dimasukkan kedalam kategori responsif yaitu 61-80%. Sub-variabel pelayanan dengan waktu yang tepat dengan yaitu 72,96 kategori responsif, dan yang terakhir yaitu sub-variabel keluhan di respon petugas mendapatkan nilai tertinggi sebesar 75,13% dengan kategori responsif.

Dari keenam sub-variabel tersebut diperoleh nilai persentase tertinggi yaitu pada sub variabel keluhan direspon petugas yaitu 75,13% dan didapatkan nilai persentase terendah pada sub-variabel pelayanan dengan cepat yaitu dengan nilai 71,29%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penilaian responsivitas pelayanan informasi oleh PPID melalui teori yang disampaikan oleh Zeithmal dkk dapat dikatakan sudah responsif. Karena semua sub-variabel diperoleh nilai lebih dari 70%.

Saran

Sesuai dengan data yang diperoleh dan melihat tujuan dari penelitian ini, maka berdasarkan hasil penelitian “Responsivitas PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dalam menyediakan informasi publik (studi pada Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)” peneliti ingin memberikan masukan bagi tim PPID untuk lebih memperhatikan beberapa hal terkait dengan pelayanan yang diberikan. Masukan dan saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini meliputi:

1. Memperbaiki web site dinas dan mengisi kolom kolom informasi kategori yang wajib setiap saat agar masyarakat bisa mengakses dengan mudah dan selalu mendapat informasi yang baru
2. Untuk indikator keluhan direspon petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon informasi hendaknya tetap dipertahankan karena memiliki persentase nilai yang tinggi
3. Mempertahankan kinerja tim PPID agar dapat mempertahankan penghargaan sebagai Juara 1 PPID Award 2013, untuk Badan Publik di SKPD Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Timur di tahun mendatang

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Peraturan / Undang - Undang :

Surat Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Rujukan Buku:

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:

Rineka Cipta

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta. Gajah mada University Press

Hardiyansyah, 2011. Kualitas pelayanan publik, konsep, dimensi, indikator dan implemenasinya. Yogyakarta: Gaya Media

Hasan, Iqbal. 2002. Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalila Indonesia

Indrajit, Richardus Eko. 2002. Electronic Government Strategi pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital: Andi Yogyakarta

Ismail, dkk 2010. Menuju Pelayanan Prima (konsep dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik). Malang : Vereos Press

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta

Siagian, S.P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Bumi Aksara.

Sinambela, L.P. 2007. Reformasi dalam Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Soendjojo, Hamid, 2011. Dekade E-government Kantor Pemerintah Daerah. Bandung: Indetekno

Suaedi, Fali & Bintoro Wardiyanto. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-governance). Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiono. 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2010. Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. Manajemen publik. Jakarta: PT. Grasindo

Thoha, Miftah. 2009. Birokrasi Pemerintahan di era Reformasi. Jakarta: Bumi Aksara

Tjiptono, fandi. 2005 prinsip-prinsip total quality service. Yogyakarta: ANDI

Zuriah, N. 2006. Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi. Jakarta: Bumi Aksara

RUJUKAN SKRIPSI:

Ambarita, Imelda Sari. 2010. Efektivitas pelayanan pemberian IMB Perumahan & Pertokoan di BPPT Pematang Siantar. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.

RUJUKAN WEBSITE:

Website Resmi Badan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (www.dinkes.jatim.go.id)

<http://kip.jatimprov.go.id/2013/10/31/ppid-award-2013>, diakses tgl 06 Juni 2014).

kkk

